

SINTEZA OBSERVAȚIILOR
la proiectul Deciziei pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților
afecțați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum
și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității
numerelor

Perioada de consultare pentru proiectul Deciziei pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afecțați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor, publicat pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (denumită în continuare, ANCOM sau Autoritatea) la data de 22 decembrie 2022, s-a încheiat la data de 16 ianuarie 2023.

Proiectul de act normativ care a fost supus consultării stabilește regulile pe baza cărora furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului desemnați acordă, la cerere, într-un mod facil și în termen scurt, unele despăgubiri abonaților cărora li s-au asignat numere din Planul național de numerotație, afecțați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor. Totodată, proiectul propune modificarea și completarea unor acte normative din legislația secundară care reglementează condițiile de realizare a portabilității numerelor.

Proiectul supus consultării a cuprins următoarele documente:

- Expunerea de motive la proiectul Deciziei pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afecțați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor;
- Proiectul de Decizie pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afecțați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor.

În conformitate cu dispozițiile art. 135 alin. (4) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011¹, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării, cu respectarea principiului confidențialității, în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite de ANCOM în cursul procedurii de consultare se referă, în principal, la următoarele aspecte:

I. Procedura de solicitare și acordare a despăgubirilor

Referitor la procedura de solicitare și acordare a despăgubirilor, 3 respondenți au trimis propuneri și observații, astfel:

¹ Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare.

- **Doi respondenți arată că pentru acordarea despăgubirilor există deja un mecanism implementat de furnizori în contractele cu utilizatorii, prin care se adresează întârzierile în activarea serviciilor și propune utilizarea acestuia.**
- **Doi respondenți propun reducerea termenului de la art. 6 alin. (2) din proiect în care persoanele îndreptățite pot transmite cereri de despăgubire de la 60 de zile la 30 de zile**
- **Un respondent consideră necesar clarificarea termenului de „cerere motivată” menționat la art. 9 alin. (1) din proiect.**
- **O altă observație primită de la doi respondenți se referă la situațiile în care procesul de portare ar suferi întârzieri generate de probleme tehnice sau de capacitate ale bazei de date centralizate (BDC), solicitându-se modificarea art. 4 din proiect astfel încât să se excludă de la plata despăgubirilor situațiile în care portarea nu se realizează din cauza disfuncționalităților BDC.**
- **Un respondent consideră că impunerea obligației de a încheia un contract pentru stabilirea condițiilor de recuperare a sumelor plătite cu titlu de despăgubire constituie un cadru imprevizibil.**

În ceea ce privește mecanismul de despăgubiri despre care un respondent arată că este deja implementat în contractele cu utilizatorii, arătăm că în cazurile de acordări de despăgubiri în ceea ce privește procesul de portare vor deveni aplicabile dispozițiile prezentului proiect, respectiv decizia ANCOM pentru stabilirea regulilor de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul portabilității numerelor. Drept urmare, clauzele contractuale invocate de respondent nu se vor aplica situațiilor reglementate prin această decizie.

Pentru a înlătura orice dubiu de interpretare, ANCOM a decis eliminarea alin. (2) al art. 2 din proiect.

Referitor la reducerea termenului de la art. 6 alin. (2) din proiect în care persoanele îndreptățite pot transmite cereri de despăgubire de la 60 de zile la 30 de zile, respinge această propunere, întrucât, deși în principiu, un termen de 30 de zile de la data portării ar putea fi suficient în situația în care utilizatorii cunosc această dată, în practică pot apărea situații în care, în cazul portărilor efectuate fără consimțământul abonatului, utilizatorul să ia la cunoștință de acest lucru după un interval mai mare de timp (de exemplu, la data emiterii facturii de către noul furnizor). De aceea, ANCOM consideră că un termen mai mare, respectiv un termen de 60 de zile, constituie o măsură de protecție a utilizatorilor.

Cu privire la solicitarea de clarificare a termenului de „cerere motivată” menționat la art. 9 alin. (1) din proiect, pentru a înlătura orice dubiu de interpretare/de aplicare în practică, ANCOM a decis eliminarea acestei circumstanțieri, prin înlăturarea din text a sintagmei „motivată”. Totodată, pentru un plus de claritate, dispozițiile art. 9 alin. (1) din proiect au fost revizuite, după cum urmează:

„Art. 9. – (1) Fiecare furnizor care deține drept de utilizare a cel puțin unei categorii de resurse de numerotație ce poate face obiectul portării are obligația ca, la cererea oricărui alt furnizor care deține drept de utilizare a cel puțin unei categorii de resurse de numerotație ce poate face obiectul portării, să încheie un contract care să determine condițiile în care are loc recuperarea, parțială sau totală, de la furnizorul în culpă a sumelor plătite cu titlu de despăgubire potrivit dispozițiilor prezentei decizii de către furnizorul desemnat.”

În ceea ce privește propunerea de modificare a art. 4 din proiect astfel încât să se excludă de la plata despăgubirilor situațiile în care portarea nu se realizează din cauza disfuncționalităților BDC, ANCOM acceptă propunerea și completează art. 8 din proiect cu un nou alineat care să reflecte această situație, după cum urmează:

„Art. 8 - (4) Nu se iau în calcul pentru acordarea despăgubirilor zilele pentru care ANCOM informează furnizorii că BDC nu este disponibilă din motive tehnice.”

Referitor la considerentul potrivit căruia impunerea obligației de a încheia un contract pentru stabilirea condițiilor de recuperare a sumelor plătite cu titlu de despăgubire constituie un cadru imprevizibil, trebuie subliniat în primul rând că ANCOM pleacă de la prezumția că furnizorii respectă reglementările, astfel încât situațiile susceptibile de plată a despăgubirilor ar trebui să fie într-adevăr excepții.

Chiar dacă în observațiile primite, fiecare respondent a plecat de la premisa că nu va fi cel vinovat, fiind îndreptățit astfel să-și recupereze sumele plătite, considerăm că nu se poate face abstracție de situația în care furnizorul culpabil este totuși chiar cel desemnat să plătească despăgubirea, asemenea situații fiind necesar a fi deopotrivă luate în calcul. Astfel, numărul total de cazuri în care este necesară recuperarea sumelor plătite poate fi chiar mai scăzut decât numărul total al cazurilor în care un furnizor a fost desemnat să plătească despăgubiri.

Așa cum am arătat în expunerea de motive consultată public, pentru stabilirea mecanismului de plată și recuperare ar putea fi posibile următoarele soluții:

- a) analiza detaliată a cauzelor întârzierilor și stabilirea unui mecanism laborios de recuperare;
- b) utilizarea unor convenții de recuperare care să acopere situațiile cele mai frecvente care determină întârzieri;
- c) acordarea de despăgubiri fără a mai solicita recuperarea (dacă furnizorii consideră că resursele necesare stabilirii unui mecanism de recuperare și investigării ulterioare a cazurilor sunt mari în raport cu sumele corespunzătoare despăgubirilor).

Prin urmare, prin proiectul de decizie se lasă la latitudinea furnizorilor desemnați pentru plata despăgubirilor de a analiza și de a alege dacă doresc sau nu recuperarea de la furnizorul vinovat, precum și modalitatea de aplicare a recuperării.

Totuși, dacă, pe baza situațiilor din practică, un furnizor decide să recupereze sumele plătite ca despăgubire, proiectul de decizie instituie obligația oricărui furnizor de a încheia un contract care să determine condițiile în care are loc recuperarea, stabilindu-se și un termen maxim pentru negociere.

ANCOM consideră că tocmai acest contract are rolul de a stabili un cadru care să asigure previzibilitate, pe o piață matură, în relațiile dintre furnizori în ceea ce privește recuperarea sumelor datorate de cel în culpă.

Totodată, mecanismul propus de ANCOM are în vedere imposibilitatea stabilirii, la nivel de reglementare, a tuturor situațiilor ce pot apărea în practică. O reglementare contrară acestor considerente ar risca astfel să lase neacoperite diverse ipoteze, cu consecința imposibilității pentru furnizorul desemnat de a mai putea solicita restituirea sumelor de la furnizorul culpabil.

Cu toate acestea, pentru facilitarea încheierii unor asemenea contracte, în proiectul de decizie au fost incluse situațiile cele mai frecvente care ar putea fi avute în vedere la încheierea contractelor respective.

Totodată, merită menționat în acest context faptul că dispozițiile contractului pot prevedea compensația ca mijloc de plată a sumelor pe care părțile și le datorează reciproc în decursul unui an calendaristic, diferența rezultată la finalul anului urmând să fie plătită în mod efectiv, prin orice mijloc de plată acceptat de partea creditoare, în termen de 60 de zile.

II. Stabilirea furnizorului care acordă despăgubirea

Doi respondenți au trimis propuneri și observații cu privire la modalitatea de stabilire a furnizorului care acordă despăgubirea, astfel:

- **Un respondent propune ca operatorul desemnat pentru a plăti despăgubirea să fie operatorul care are responsabilitatea întârzierii/disfuncționalității serviciului/portării fără consimțământ, indiferent dacă acesta mai are sau nu relație contractuală cu utilizatorul final. Un alt respondent face o propunere similară, cu completarea că cererea de despăgubire ar trebui transmisă de către**

abonat fostului furnizor de servicii („într-un cadru clar determinat cu privire la condițiile de acordare a despăgubirilor”).

Primul respondent consideră că sistemul de desemnare a unui furnizor (FA sau FD, după caz) care să plătească despăgubirile, chiar dacă acesta nu este culpabil, vizează operatorii care au un control limitat pe etapele care pot genera întârzieri în procesele de portare. Acesta afirmă că situațiile în care FA este desemnat să plătească despăgubiri sunt în majoritate generate de întârzierea răspunsurilor ce trebuie transmise către BDC de către FD sau de către alți operatori participanți și că, din experiența practică, în situația portării fără consimțământ, de cele mai multe ori FA este cel care nu respectă obligația de verificare a identității clientului.

Referitor la desemnarea FA pentru plata despăgubirilor în cazul întârzierilor/disfuncționalităților, precizăm că acestea se calculează raportat la data convenită pentru portare, dată comunicată abonatului de către FA după validarea cererii de portare. Această dată este stabilită prin mesajul de răspuns transmis de către FD, numai dacă se acceptă portarea (mesajele prin care FD respinge portarea nu includ această dată și nu sunt luate în calcul la calculul despăgubirilor²). De asemenea, comportamentul terților furnizori nu influențează calculul despăgubirilor.

Menționăm că, în conformitate cu prevederile legislației primare în vigoare, FA este responsabil pentru realizarea procesului de portare față de solicitant³. Astfel, FA primește cererea de portare de la abonat, este mandatat să efectueze demersurile necesare pentru încetarea contractului dintre solicitant și FD, are obligația de a informa abonatul pe parcursul procesului de portare, inițiază procesul de portare la data comunicată abonatului (data agreată cu FD pe parcursul fazei de validare), „are obligația de a verifica, cap-cap, dacă procesul de portare este realizat de FA și FD, iar serviciul furnizat prin intermediul numărului portat este funcțional atât în rețeaua FD, cât și în rețeaua FA”⁴, etc. Astfel, FA fiind responsabil pentru activitățile care ar putea duce la întârzieri/disfuncționalități în cadrul procesului de portare este responsabil și pentru plata despăgubirilor intrinsec legate de proces. ANCOM este de acord că, deși are aceste responsabilități, nu și le poate îndeplini fără concursul furnizorului donor, motiv pentru care a și prevăzut un mecanism de recuperare a sumelor plătite ca despăgubire. Prevederile reglementării propuse se subsumează principiului cooperării loiale între FA și FD prevăzut de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare la art. 75² alin. (1).

Referitor la desemnarea FD pentru plata despăgubirilor în caz de portare fără consimțământul abonatului, având în vedere cele constate din practică, abonatul se adresează FD, fie că primește un mesaj prin care este anunțat că urmează să i se porteze numărul, fie că este întreruptă furnizarea serviciului. Și în prezent, FD poate solicita FA documentele care au stat la baza introducerii unui caz de portare iar cei doi furnizori conlucrează pentru rezolvarea situației (prin stoparea cazului de portare sau prin introducerea unui nou caz de portare prin care numărul este portat înapoi la fostul furnizor, dacă portarea fără consimțământ a fost deja finalizată).

Revenind la propunerea respondentului în sensul că operatorul care plătește despăgubirea trebuie să fie operatorul culpabil de nerespectarea reglementărilor, remarcăm că acesta s-a limitat la a solicita

² Există totuși o excepție, în situația în care primul caz de portare inițiat este acceptat de către FD dar, ulterior, eșuează și pentru realizarea portării este necesară introducerea unui nou caz de portare. Considerăm că odată ce primul caz de portare a fost acceptat, motivele de respingere al unui eventual al doilea caz sunt semnificativ reduse.

³ Art. 75² alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare și art. 7 alin. (3) din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații nr. 144/EN/2006 privind implementarea portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare

⁴ Cap.4. pct. 4.3.2., activitatea prevăzută la P_{2a5} din anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3.444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare

modificarea punctuală a proiectului de decizie fără a analiza implicațiile unei astfel de modificări și amplexarea acestora (de exemplu, nu este clar cine stabilește furnizorul culpabil, unde trebuie să se adreseze abonatul, cum ar trebui revizuite termenele pentru a asigura totuși dreptul la despăgubire în cazul în care furnizorul la care se adresează inițial invocă culpa furnizorului partener în procesul de portare, etc.,).

Având în vedere cele precizate, opinia Autorității este că nu poate da curs solicitării respondentului.

Al doilea respondent consideră că desemnarea unui furnizor (FA sau FD, după caz) care să plătească despăgubirile, chiar dacă nu este în mod necesar culpabil de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor și instituirea posibilității de recuperare a sumelor în cazul în care culpa revine furnizorului partener în procesul de portare (FD sau FA, după caz) contravine spiritului actului normativ european.

Opinia ANCOM este că în îndeplinirea atribuției sale legale, de a stabili regulile pe baza cărora furnizorii acordă, într-un mod facil și în termen scurt, despăgubiri utilizatorilor finali în cazul nerespectării de către furnizori a obligațiilor corespunzătoare realizării procesului de portare, Autoritatea respectat întocmai spiritul legislației europene. Așa cum s-a explicat în Expunerea de motive aferentă acestui proiect, soluția propusă este în interesul utilizatorului: acesta se adresează furnizorului cu care are o relație contractuală în vigoare, primește despăgubirea corespunzătoare (reglementarea asigurând astfel, acordarea despăgubirilor într-un mod facil și în termen scurt), iar furnizorul care acordă despăgubirea are posibilitatea de a recupera parțial/total sumele plătite cu titlu de despăgubire, în funcție de culpabilitate.

În ceea ce privește propunerea respondentului, în ipoteza în care furnizorul vinovat ar fi desemnat pentru plata despăgubirii și furnizorul la care s-ar adresa abonatul este FD, acesta din urmă ar acorda despăgubirile corespunzătoare culpei proprii sau, dacă ar constata că este culpa FA, ar informa utilizatorul cu privire la faptul că este necesar să se adreseze la FA. Procesul de acordare a despăgubirilor ar trebui în întregime revizuit, chiar respondentul precizând faptul că trimiterea cererii de despăgubire la FD ar trebui să aibă loc **“într-un cadru clar determinat cu privire la condițiile de acordare a despăgubirilor”**. Remarcăm și în acest context faptul că operatorul s-a limitat la a aduce critici cu privire la mecanismul propus de Autoritate, fără a detalia în concret elementele mecanismului avut în vedere de către respondent. Cu toate acestea, ANCOM apreciază că reconfigurarea mecanismului de acordare a despăgubirilor ar presupune, cel puțin, majorarea termenului în care abonatul poate solicita despăgubiri, prin cumularea perioadelor corespunzătoare termenului de depunere a solicitării de despăgubiri la FD, a termenului de răspuns al FD și a termenului de depunere a solicitării de despăgubiri la FA, caz în care putem observa că acordarea despăgubirilor nu este nici facilă și nici în termen scurt. Prin urmare, Autoritatea nu poate primi propunerea respondentului.

- **Un respondent consideră că mecanismul de compensare între operatori propus prin proiectul de decizie este dificil de implementat și poate provoca pierderi operatorului plătitor, neexistând nicio garanție că operatorul vinovat își va recunoaște culpa și va plăti despăgubirile achitate abonatului. Argumentele invocate în susținerea celor de mai sus se referă la necesitatea creării unei funcțiuni operaționale noi, care să analizeze situații complexe în vederea stabilirii operatorului culpabil și a valorii de plată și la dificultățile întâmpinate în gestionarea relațiilor cu ceilalți furnizori. În plus acesta susține că imaginea furnizorului va fi afectată întrucât abonatul va considera că plata despăgubirilor echivalează cu vinovăția.**

În opinia respondentului, stabilirea faptului că furnizorul culpabil plătește despăgubirea ar constitui o soluție.

- **Un alt respondent consideră, de asemenea, că instituirea cu titlu generic a posibilității de recuperare de la furnizorul în culpă a sumelor plătite cu titlu de despăgubire nu este suficientă pentru eliminarea prejudiciilor semnificative ce ar urma să fie înregistrate de către furnizorul neculpabil. În plus, subliniază dificultatea stabilirii culpei și riscul de a nu se ajunge la un rezultat acceptat de ambele părți precum și faptul că culpa ar putea reveni unor terți. De asemenea, respondentul susține că odată acceptată culpa va trebui ca furnizorul care plătește să facă dovada plăților efectuate cu titlu de despăgubire către abonat și că acest lucru s-ar putea face doar prin prezentarea facturii, aspect care ridică probleme din perspectiva datelor cu caracter personal și a informațiilor comerciale sensibile incluse în facturi.**

În opinia respondentului, stabilirea faptului că furnizorul culpabil plătește despăgubirea ar constitui o soluție, precizând ca cererea de despăgubire ar trebui trimisă la furnizorul donor.

Așa cum am explicat anterior, soluțiile propuse nu pot fi acceptate.

Detalierea regulilor de acordare a unor despăgubiri de către furnizori în cazuri de nerespectare a reglementărilor aferente asigurării serviciului de portabilitate a numerelor reprezintă un element de noutate și este firesc să ridice o serie de probleme în ceea ce privește implementarea și să necesite dezvoltarea unor procese noi. Nu negăm că unele dintre acestea ar putea avea un grad mai mare de complexitate, dar considerăm că inconvenientele semnalate nu sunt insurmontabile. De altfel, chiar și în prezent, în absența acestui mecanism de despăgubire, dreptul utilizatorului de a obține despăgubiri există. Prin urmare, fiecare operator implicat în procesul de portare ar trebui să aibă deja implementate în practică proceduri menite să trateze cererile de despăgubire fie prin soluționarea favorabilă a acestora (acordarea de despăgubiri chiar de către furnizorul căruia i-a fost adresată cererea de despăgubiri, în cazul în care acesta consideră că este culpabil), fie prin tratarea acesteia ca o cerere greșit îndreptată și îndrumarea utilizatorilor de a se adresa celui alt furnizor (ceea ce presupune, din nou, o analiză punctuală a respectivului caz de portare).

Totuși, nu putem să nu remarcăm poziția de pe care unii respondenți au formulat observațiile, și anume: respondentul nu este niciodată vinovat, acesta trebuie să plătească, iar furnizorul vinovat este mereu de rea credință nerecunoscând culpa. Considerăm că ar trebui avut în vedere faptul că fiecare furnizor este, la rândul lui atât în postura de furnizor donor, cât și în cea de furnizor acceptor și fiecare s-ar putea, la un moment dat, afla în situația de a nu fi respectat reglementările legale.

Din acest punct de vedere, reamintim că potrivit art. 9 din proiect, contractul dintre furnizori poate prevedea compensația ca mijloc de plată a sumelor pe care părțile și le datorează reciproc în decursul unui an calendaristic, diferența rezultată la finalul anului urmând să fie plătită în mod efectiv, prin orice mijloc de plată acceptat de partea creditoare, în termen de 60 de zile.

De remarcat este și faptul că proiectul se referă la situații care chiar ar trebui să fie excepții și merită a fi menționat că despăgubirea se acordă numai în cazul în care portarea nu s-a efectuat în ziua corespunzătoare datei convenite și nici în ziua lucrătoare imediat următoare. Astfel, mecanismul propus de ANCOM conține deja pârghii prin care să asigure FA și FD un timp rezonabil să își execute obligațiile referitoare la portare fără să atragă obligația acordării de compensații.

În fine, plecând de la aspectele invocate de respondenți în susținerea motivelor pentru care ar fi dificil de stabilit furnizorul culpabil, ANCOM nu poate să nu remarce că în timp ce un astfel de proces este totuși gestionabil, pe o piață stabilă și matură, în relațiile comerciale dintre furnizori, plasarea responsabilității în sarcina utilizatorului final (care ar trebui să determine sau, cel puțin, să intuiască cine ar putea fi furnizorul culpabil) s-ar putea transforma într-un obstacol insurmontabil pentru acesta.

III. Stabilirea despăgubirilor

Patru respondenți au transmis observații și propuneri cu privire la modalitatea de stabilire a despăgubirilor, referindu-se atât la valoarea (cuantumul) acestora, cât și la diferențierea între tipul de servicii (pe bază de abonament/pe bază de cartelă preplătită), astfel:

- **În ceea ce privește cuantumul despăgubirii, s-a propus fixarea acesteia la suma rezultată în urma împărțirii valorii comerciale a serviciului achiziționat la numărul de zile din luna respectivă, înmulțindu-se cu numărul de zile pentru care se datorează despăgubirea.**
- **Referitor la diferențierea între abonament/cartelă preplătită, a fost solicitată revizuirea mecanismului, astfel încât să nu mai existe o diferențiere între serviciile oferite ca urmare a încheierii unui abonament și serviciile oferite ca urmare a achiziționării unei cartele preplătite.**
- **Valoarea plafonării. Un respondent propune aplicarea unei plafonări la nivelul valorii aferente a 3 luni de abonament (de la 6 luni de abonament așa cum este propus prin proiect).**

Pentru a circumstanția abordările propuse prin prezentul proiect, Autoritatea consideră necesar să reamintească rolul general pe care comunicațiile electronice îl au în societate.

Astfel, accesul la servicii de comunicații electronice poate fi considerat esențial pentru integrarea utilizatorilor în comunitate și, în sens mai larg, în societatea informațională. Serviciile de comunicații electronice tind să depășească latura personală și de afaceri a comunicării, constituind un instrument esențial pentru furnizarea către public a tuturor tipurilor de informații, bunuri și servicii, atât de către sectorul public (servicii sociale, de învățământ sau medicale, de exemplu), cât și de către sectorul privat (serviciile societății informaționale).

În acest context, ca exemplu care întărește considerentele de mai sus, reamintim că și Directiva (UE) 2018/1972 a Parlamentului European și a Consiliului de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice, așa cum a fost aceasta transpusă prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011, recunoaște, prin intermediul mecanismului de serviciu universal, că rolul serviciilor de comunicații electronice acoperă și satisface o gamă largă de necesități ale utilizatorilor, cum ar fi: accesul la motoare de căutare care să permită căutarea și identificarea informațiilor, accesul la servicii bancare prin internet, utilizarea de servicii de e-Guvernare, interacțiuni profesionale prin intermediul unor rețele dedicate.

Plecând de la aceste considerente, **pentru a adresa observațiile și propunerile referitoare la cuantumul despăgubirilor**, reamintim că această valoare ar trebui să aibă un efect util, adică ar trebui să aibă caracter disuasiv pentru furnizorii care nu respectă condițiile de realizare a portării, iar compensația pentru abonați ar trebui să depășească eforturile depuse în vederea transmiterii cererii de despăgubire.

În această privință este de remarcat faptul că despăgubirea nu echivalează cu valoarea ce corespunde lipsei de folosire a serviciului. În acord cu regulile general aplicabile obligațiilor, în absența unei convenții contrare, furnizorii de comunicații electronice nu ar putea percepe sume corespunzătoare perioadei în care abonații au fost lipsiți de serviciu.

Din această perspectivă, nu pot fi primite propunerile respondenților de a fixa valoarea despăgubirilor la suma rezultată în urma împărțirii valorii comerciale a serviciului achiziționat la numărul de zile din luna respectivă, înmulțindu-se cu numărul de zile pentru care se datorează despăgubirea. Așa cum am subliniat mai sus, aceasta ar echivala practic cu restituirea sumei corespondente contraprestației neexecutate.

Reamintim exemplul prezentat în Expunerea de motive consultată public, respectiv sistemul implementat în Franța, care a implementat stabilirea cuantumului despăgubirii prin raportare la valoarea abonamentului (și nu prin stabilirea unei sume fixe) dar, și în acest caz, valoarea despăgubirii pentru o zi de întârziere este de șase ori mai mare decât abonamentul corespunzător unei zile.

Referitor la diferențierea între abonament/cartelă preplătită, reamintim, pe de o parte, că nevoia utilizatorilor de a avea acces la servicii depășește latura de comunicare interpersonală și nu poate fi adresată doar prin prisma unei simple restituiri a valorii contraprestației neexecutate.

Pe de altă parte, putem spune că, în majoritatea situațiilor, nu există o diferență semnificativă între disconfortul creat de indisponibilitatea serviciilor achiziționate prin abonament vs. indisponibilitatea serviciilor achiziționate prin cartelă preplătită. Din această perspectivă, Autoritatea acceptă că pentru cele două tipuri de servicii se poate stabili o valoare comună.

În același timp, în situația în care această valoare comună s-ar fixa prin raportarea la valoarea de 10 lei (propusă prin proiect pentru serviciile achiziționate prin abonament) s-ar putea genera o presiune prea mare în piață pentru serviciile achiziționate prin intermediul cartelelor preplătite.

Prin urmare, ANCOM acceptă propunerea respondenților și va stabili o valoare comună pentru despăgubire, respectiv 5 lei.

Concomitent cu această reducere a valorii zilnice a despăgubirii datorate de la 10 lei la 5 lei, **Autoritatea consideră că este necesară eliminarea plafonării prevăzute la art. 7 alin. (2) – (4).**

Considerăm că această măsură va încuraja un comportament diligent al participanților în procesele de portare a numerelor, care vor fi direct interesați de limitarea în timp a evenimentelor pentru care sunt datorate despăgubiri. În acest context, este de subliniat faptul că limitarea în timp a acestor evenimente este favorizată de faptul că termenele prevăzute de reglementări pentru diversele etape ale unui caz de portare sunt implementate tehnic la nivelul bazei de date centralizate. Spre exemplu, dacă FA nu declanșează execuția portării la data stabilită, cazul este anulat automat de BDC după 5 zile lucrătoare.

IV. Depunerea cererii de portare prin mijloace de comunicare la distanță

Cu privire la reglementarea prin proiectul de decizie supus consultării a depunerii cererii de portare prin mijloace de comunicare la distanță au fost primite două observații.

- **Prima este propunerea, primită de la doi respondenți, ca Autoritatea să impună tuturor furnizorilor obligația de a accepta cereri de portare și cereri de anulare (un respondent) sau doar cereri de anulare (un alt respondent) prin mijloace de comunicare la distanță. Propunerea este motivată prin beneficiile aduse utilizatorilor finali.**

Proiectul de decizie supus consultării prevede că FA care acceptă primirea de cereri de portare prin mijloace de comunicare la distanță are obligația de a accepta și primirea de cereri de anulare într-un mod similar. Această obligație a fost prevăzută pentru a nu se crea situații în care procesul de depunere a cererii de anulare este mai dificil în comparație cu procesul de depunere al cererii de portare, ceea ce ar putea descuraja utilizatorii.

În ceea ce privește impunerea unei obligații absolute de acceptare a cererii de portare sau anulare prin mijloace electronice, Autoritatea consideră că **beneficiile aduse utilizatorilor finali nu justifică o asemenea măsură, care ar afecta în mod disproportional furnizorii mici.** Portarea unor numere este realizată de către numeroși furnizori, unii dintre aceștia realizând un număr mic de portări. Spre exemplu, în procesele de portare desfășurate în anul 2022 au fost implicați 35 de furnizori de telefonie fixă și mobilă. Dintre aceștia, primii cinci furnizori ca număr de portări au realizat peste 97% din numărul de portări în calitate de furnizori acceptori. Autoritatea consideră excesivă impunerea în sarcina tuturor furnizorilor a unor obligații care implică realizarea unor sisteme tehnice și proceduri complexe și asumarea unor riscuri crescute de fraude.

Având în vedere că este în interesul furnizorilor acceptori de a facilita cât mai mult primirea cererilor de portare, pentru a câștiga utilizatori noi, iar primirea cererilor de portare prin mijloace electronice aduce după sine obligația de a primi și cererile de anulare, situația remarcată de respondenți are potențialul de a se autoregla, în sensul că furnizorii cu un număr suficient de portări își pot recupera investițiile realizate în sistemele care permit primirea solicitărilor de portare la distanță și vor avea motivația de a realiza acest lucru fără o obligație prevăzută de reglementări în acest sens.

- **O a doua observație, primită de la doi respondenți, se referă la faptul că, în cazul depunerii cererilor de portare prin mijloace electronice precizarea modalității de verificare a deținerii cartelei SIM sau a eSIM prin păstrarea unei fotocopii sau a unei capturi de ecran vizate de reprezentantul FA este excesivă sau chiar contraproductivă.**

Păstrarea fotocopiei realizată de pe cartela SIM a fost prevăzută în reglementare încă de la introducerea portabilității numerelor, fiind o modalitate eficientă de evitare a unor fraude și chiar a unor dispute între furnizorii implicați în procesele de portare, în cazul portării numerelor utilizate pentru servicii oferite prin intermediul cartelelor preplătite, unde FD poate să nu dețină informații despre utilizatorul numărului, singura verificare de legitimitate a portării fiind utilizarea numărului respectiv de către solicitantul portării, dovedită prin deținerea cartelei SIM aferentă. Suntem de acord cu observația primită în sensul că, atunci când cererea de portare este primită la distanță, nu trebuie excluse alte modalități de realizare și dovedire a acestei verificări. **Prin urmare, textul a fost completat astfel încât să fie clar că păstrarea fotocopiei este o cerință specifică depunerii cererii de portare în formă fizică. Întrucât sfera modalităților de verificare este extinsă, este necesară și detalierea obligațiilor în sarcina FA în aceste cazuri.**

Astfel, la art.11. pct.2., paragraful corespunzător a fost revizuit, după cum urmează:

*„În cazul în care cererea de portare vizează un număr utilizat pentru furnizarea de servicii de telefonie mobilă prin intermediul cartelelor preplătite, FA are obligația de a se asigura că solicitantul posedă cartela SIM corespunzătoare respectivului număr și de a păstra o copie a acesteia, vizată de reprezentantul FA, în care să fie vizibilă seria inscripționată pe cartelă. În cazul în care solicitantul utilizează eSIM corespunzător respectivului număr, se va păstra o captură a ecranului terminalului mobil, vizată de reprezentantul FA, în care să fie vizibil codul ICCID al eSIM-ului. **Atunci când cererea de portare este primită prin intermediul unor mijloace de comunicare la distanță, verificarea faptului că solicitantul are dreptul de portare a respectivului număr poate fi realizată prin orice mijloace aflate la dispoziția FA. FA trebuie să poată dovedi, la solicitarea FD sau a ANCOM, faptul că la momentul depunerii cererii de portare solicitantul avea dreptul de portare a numărului respectiv.**”*

V. Asignarea numerelor temporare

Mai mulți respondenți au făcut observații cu privire la propunerea ANCOM de reglementare a situației în care portarea numărului nu se mai realizează, iar abonatului i-a fost asignat un număr temporar la momentul depunerii cererii de portare, astfel:

- **Unul dintre respondenți propune păstrarea situației actuale, cu obligația de informare anterioară încheierii contractului de servicii, considerând că noua abordare propusă nu este justificată și ar elimina în mod practic posibilitatea de asignare a numerelor temporare.**
- **Alți doi respondenți propun completarea textului supus consultării în sensul ca FA să poată percepe, în cazul încetării contractului încheiat pentru furnizarea serviciilor prin intermediul numărului provizoriu, anumite tarife, considerând că aceasta ar fi o abordare echilibrată ca raport între drepturile și obligațiile utilizatorilor, respectiv cele ale furnizorilor.**

Ca o primă observație, trebuie să subliniem faptul că posibilitatea de asignare a unor numere temporare pentru a fi utilizate de la momentul încheierii contractului de servicii până la finalizarea portării nu este o obligație impusă de reglementările referitoare la portabilitatea numerelor.

Procedura de portare asigură continuitatea serviciului cu o întrerupere scurtă la data portării. Asignarea unor numere temporare este o opțiune a furnizorilor de servicii, care, din rațiuni comerciale,

consideră că este favorabilă intrarea în vigoare a unui contract cu utilizatorul final înainte de data realizării portării.

Bineînțeles, intrarea imediată în vigoare a contractului de servicii răspunde și unor nevoi ale utilizatorilor finali, care pot beneficia imediat de serviciile contractate și, eventual, de noile terminale.

Analizând toate aceste aspecte, ANCOM nu poate totuși primi propunerile și observațiile respondenților, menținând textul în forma propusă în consultarea publică.

Este de subliniat totuși că în cazul anulării portării, contractul respectiv a fost activ pentru o perioadă foarte scurtă de timp (zile), iar condițiile de returnare a terminalelor puse de FA la dispoziția abonatului urmează a fi stabilite și agreeate de comun acord de către părțile contractuale, putând acoperi mai multe ipoteze: returnarea fizică a terminalului, returnarea fizică a terminalului cu acoperirea unor eventuale diminuări ale valorii lui sau păstrarea terminalului de către abonat cu achitarea unui preț la o valoare agreeată de părți prin contract.

VI. Prevederi referitoare la portabilitatea numerelor dedicate serviciilor M2M

Doi respondenți solicită ANCOM instituirea unei excepții de la obligația de asigurare a portabilității numerelor pentru numerele nongeografice pentru servicii de comunicații electronice, altele decât serviciile de comunicații electronice interpersonale, furnizate la puncte fixe sau la puncte mobile.

Unul dintre respondenți susține că impunerea portabilității pentru comunicațiile M2M este de natură a aduce un beneficiu limitat în ceea ce privește experiența utilizatorului final cu privire la serviciile utilizate întrucât numărul nu este utilizat de către utilizator, ci de către o mașină.

Cel de-al doilea respondent asimilează numerotația M2M cu o resursă tehnică întrucât transferul de informații se face automat între diferite dispozitive sau aplicații, fără utilizarea efectivă a MSISDN și invocă impactul negativ al implementării portabilității numerelor M2M asupra costurilor abonamentelor.

Ambii respondenți precizează că numărul nu este promovat și nu este cunoscut de utilizator și susțin că volumul de numere portate la un moment ar putea fi semnificativ și ar conduce la întâzieri la realizarea portărilor.

În primul rând este de precizat faptul că Autoritatea nu a inclus, printre modificările propuse prin proiectul de decizie, prevederi specifice portării numerelor prin intermediul cărora se furnizează servicii M2M. În prezent, furnizorii oferă servicii M2M prin intermediul numerotației pentru care dețin drept de utilizare (folosită, în principal, pentru furnizarea de servicii interpersonale). Având în vedere că nu este prevăzută o categorie specială de numerotație care să fie utilizată pentru aceste servicii, în privința portabilității numerelor sunt aplicabile prevederile generale aferente tipurilor de resurse de numerotație care sunt utilizate. Ținând cont de faptul că cererile de portare nu au incluse informații cu privire la tipul serviciilor furnizate prin intermediul numerelor pentru care se solicită portarea, Autoritatea nu poate evalua măsura în care au existat cereri de portare/portări realizate în cazul furnizării serviciilor M2M. De asemenea, ANCOM nu are informații cu privire la dificultățile întâmpinate de furnizori la portarea numerelor utilizate pentru furnizarea serviciilor M2M.

Pentru cazul în care volumul de numere utilizate pentru furnizarea serviciilor M2M pentru care s-ar solicita portarea la un moment dat ar crește semnificativ, reglementările în vigoare prevăd posibilitatea introducerii unor volume mai mari de numere prin intermediul tranșelor de numere (10, 100, sau 1000 de numere) și permit extinderea termenului de portare la 25 de zile lucrătoare pentru cazurile de portări complexe. Astfel, volume mai mari de numere ar putea fi introduse în BDC eșalonat, furnizorul acceptor având posibilitatea de a eșalona, la rândul lui execuția portărilor.

Suntem de acord cu argumentul potrivit căruia motivația de a beneficia de dreptul de portare în cazul serviciilor M2M poate fi redusă, date fiind caracteristicile acestor servicii. Totuși, având în vedere că

În ecosistemul serviciilor M2M modalitățile de implementare și de furnizare a serviciilor sunt variate, nu putem exclude existența unor cazuri în care utilizatorii numerelor pot considera că au beneficii dacă păstrează numerele existente.

Propunerea respondenților nu poate fi acceptată întrucât legislația în vigoare nu face distincție între tipurile de servicii în ceea ce privește asigurarea dreptului de portabilitate a numărului. Astfel, în conformitate cu legea, dreptul utilizatorului final căruia îi este asignat un număr în vederea asigurării serviciului de transmisie utilizat pentru furnizarea de servicii între dispozitive de a-și porta acel număr în cazul în care își schimbă furnizorul de servicii de comunicații electronice trebuie respectat, ANCOM neputând institui excepții în contradicție cu legislația primară.

În ceea ce privește argumentul respondenților cu privire la faptul că numerele M2M pot fi considerate numere tehnice, Autoritatea admite că, circumstanțiat de implementarea efectivă a serviciului, pot exista cazuri în care numerele nu pot fi considerate a fi asignate⁵ iar dreptul de asigurare a portabilității nu are obiect. Spre exemplu, cazuri în care numerele sunt utilizate dinamic și nu pot fi asociate cu un utilizator final. De asemenea, pot exista cazuri în care utilizatorul serviciului M2M nu este cel care încheie contractul de servicii de conectivitate aferent și nu este subiectul dreptului de portabilitate a numerelor.

Având în vedere cele expuse mai sus, deși Autoritatea nu poate institui o excepție de la prevederile care instituie dreptul utilizatorilor finali de a-și porta numerele din PNN pentru situația în care acestea sunt utilizate pentru servicii M2M, admitem că relevanța scăzută a portabilității numerelor utilizate în cadrul serviciilor M2M ar putea crea impresia unei obligații impusă furnizorilor care nu este proporțională în raport cu beneficiile obținute. Pentru a răspunde acestei îngrijorări a furnizorilor trebuie să remarcăm că, așa cum sistemul portabilității în România este realizat, introducerea unor noi categorii de resurse de numerotație portabile nu aduce după sine costuri mari în sarcina furnizorilor, din următoarele motive:

- costurile de creștere a capacității BDC sunt acoperite de către ANCOM;
- având în vedere că nu există condiții speciale de portare față de celelalte tipuri de resurse de numerotație, iar lungimea numerelor este similară, în principiu configurarea în sistemele de portabilitate a furnizorilor a acestor resurse noi nu ar trebui să necesite eforturi de dezvoltare a sistemelor IT;
- în eventualitatea în care vor exista cazuri de solicitări a unor cantități mari de numere M2M acestea vor fi considerate portări complexe, care pot beneficia de termene extinse de realizare și de sprijinul ANCOM în calitate de administrator al BDC.

VII. Termenul de intrare în vigoare a obligațiilor impuse prin proiect

Trei operatori au propus decalarea termenului de intrare în vigoare a proiectului de decizie (cu perioade cuprinse între 6 și 12 luni) argumentând că pentru asigurarea conformității cu prevederile acestui act normativ sunt necesare modificări ale sistemelor și proceselor furnizorilor, precum și definirea relațiilor contractuale între furnizori cu privire la condițiile în care are loc recuperarea sumelor plătite cu titlu de despăgubiri de la furnizorul în culpă.

Unul dintre scopurile urmărite prin acest act normativ este acela de a circumstanția modul de îndeplinire de către furnizori a obligației de acordare a unor despăgubiri abonaților afectați de nerespectarea obligațiilor legale privitoare la portabilitatea numerelor, prin acest proiect urmărindu-se asigurarea unei protecții sporite a utilizatorilor.

Având în vedere necesitatea ca utilizatorii să poată beneficia de îndată de aceste mecanisme de protecție, Autoritatea nu poate da curs propunerii respondenților de a amâna intrarea în vigoare a deciziei.

⁵ În conformitate cu Decizia ANCOM nr. 376/2013, asignarea este „atribuirea secundară a unor numere individuale abonaților de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului, cărora li s-au alocat resurse de numerotație de către ANCOM sau cărora le-au fost transferate resurse de numerotație;”

VIII. Prevederi referitoare la protecția datelor cu caracter personal.

Un respondent propune includerea datelor biometrice în cadrul documentelor/datelor care pot fi verificate de către furnizorul acceptor în vederea validării unei cereri de portare.

Totodată, același respondent solicită stabilirea unui termen maximal de păstrare a documentelor solicitate de furnizor și a eventualelor mijloace care probează existența consimțământului utilizatorului final la portare, argumentând că în lipsa stabilirii la nivelul cadrului legal a unui asemenea termen, o stocare a datelor pentru o perioadă mai mare de 2 luni ar putea fi considerată excesivă de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal. În opinia respondentului, un termen de păstrare de minim 2 luni, dar nu mai mult de 14 luni de la data depunerii cererii de portare ar fi acoperitor pentru soluționarea tuturor tipurilor de reclamații, inclusiv a disputelor între operatori.

Cu referire la propunerea respondentului vizând datele biometrice, Autoritatea consideră că acest aspect este deja tratat prin prevederile proiectului Deciziei, dispozițiile art. 11 pct. 2 din proiect referitoare la pct. 2.2 „Cererea de portare” din Anexa la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3.444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor stipulând faptul că *pentru a obține toate informațiile necesare și pentru a stabili autenticitatea informațiilor în vederea validării cererii, furnizorul acceptor verifică, după caz, documente de identitate, facturi, declarații pe propria răspundere sau utilizează, în condițiile legii, alte mijloace care servesc acestui scop.*

În ceea ce privește solicitarea respondentului de a stabili un termen exact de păstrare a documentelor solicitate de furnizorul acceptor în contextul procesului de portare, apreciem că această propunere nu poate fi acceptată din următoarele considerente:

Potrivit considerentului 39 din Regulamentul (UE) nr. 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), denumit în continuare *Regulamentul GDPR*, „[...] Datele cu caracter personal ar trebui să fie adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar pentru scopurile în care sunt prelucrate. **Aceasta necesită, în special, asigurarea faptului că perioada pentru care datele cu caracter personal sunt stocate este limitată strict la minimum.** Datele cu caracter personal ar trebui prelucrate doar dacă scopul prelucrării nu poate fi îndeplinit în mod rezonabil prin alte mijloace. **În vederea asigurării faptului că datele cu caracter personal nu sunt păstrate mai mult timp decât este necesar, ar trebui să se stabilească de către operator termene pentru ștergere sau revizuirea periodică.** [...]”. (subl. ns.)

Principiul limitării stocării datelor cu caracter personal enunțat mai sus este prevăzut de art. 5 alin. (1) lit. e) din Regulamentul GDPR: „(1) Datele cu caracter personal sunt: [...] (e) păstrate într-o formă care permite identificarea persoanelor vizate pe o perioadă care nu depășește perioada necesară îndeplinirii scopurilor în care sunt prelucrate datele; datele cu caracter personal pot fi stocate pe perioade mai lungi în măsura în care acestea vor fi prelucrate exclusiv în scopuri de arhivare în interes public, în scopuri de cercetare științifică sau istorică ori în scopuri statistice, în conformitate cu articolul 89 alineatul (1), sub rezerva punerii în aplicare a măsurilor de ordin tehnic și organizatoric adecvate prevăzute în prezentul regulament în vederea garantării drepturilor și libertăților persoanei vizate („limitări legate de stocare”);”.

În opinia Autorității, revine operatorului de date cu caracter personal responsabilitatea de a stabili perioada adecvată pentru stocarea datelor, acesta fiind cel mai în măsură să aprecieze durata acestei perioade, în funcție de diversitatea cazurilor cu care se confruntă în practică, de eventualele situații de natură litigioasă care se pot ivi, dar și de alte prevederi legale care pot reclama păstrarea datelor cu

caracter personal pentru o anumită perioadă de timp. Prin urmare, stabilirea la nivelul cadrului legal a unei durate maximale de stocare a datelor nu este o măsură potrivită, Autoritatea nefiind în poziția de a anticipa în abstract varietatea de situații care pot surveni de-a lungul timpului și care ar face necesară prelucrarea datelor cu caracter personal.

Un alt respondent propune completarea paragrafului informativ referitor la prelucrarea de ANCOM a datelor personale furnizate prin completarea Cererii de portare și a Cererii de anulare a portării cu perioada de stocare a acestor date de către Autoritate (art. 11 pct. 12 și 13 din proiect referitor la Anexa 1 și Anexa 1a la Anexa Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3.444/2007)

Propunerea a fost preluată, prevederile proiectului de decizie fiind revizuite în mod corespunzător, prin precizarea faptului că datele cu caracter personal vor fi stocate de ANCOM pentru o perioadă de maxim 6 luni de la data introducerii cererii de portare/anulare în sistem.

Notele prevăzute la art.11., pct. 12 și pct.13. din proiectul de decizie se modifică astfel:

12. La anexa nr. 1, nota se modifică și va avea următorul cuprins:

„NOTĂ: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM, www.ancom.ro – Contact) prelucrează, prin utilizarea unui sistem informatic, datele dumneavoastră personale, înscrise în secțiunea „Identificarea solicitantului” din cuprinsul cererii de portare, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679. Scopul în care ANCOM prelucrează datele este derularea procesului de portare ori a celui de anulare a portării, asigurarea protecției utilizatorilor finali, realizarea de statistici privind procesul de portare, precum și exercitarea atribuțiilor de supraveghere, control și sancționare.

ANCOM prelucrează aceste date cu caracter personal pentru îndeplinirea obligațiilor legale ce revin Autorității cu privire la implementarea portabilității numerelor ori pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau care rezultă din exercitarea autorității publice cu care este învestită Autoritatea potrivit legii, conform art. 6 alin. (1) lit. c) și (e) din Regulamentului (UE) 2016/679.

Datele sunt prelucrate de ANCOM în sistemul informatic care gestionează procesele de portare și sunt stocate pentru o perioadă de maxim 6 luni de la data introducerii cererii de portare în sistem. Toate informațiile necesare privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date sunt disponibile pe pagina de internet <http://www.ancom.ro/>, la secțiunea "GDPR".

13. La anexa nr. 1a, nota se modifică și va avea următorul cuprins:

„NOTĂ: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM, www.ancom.ro – Contact) prelucrează, prin utilizarea unui sistem informatic, datele dumneavoastră personale, înscrise în secțiunea „Identificarea solicitantului” din cuprinsul cererii de anulare a portării, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679. Scopul în care ANCOM prelucrează datele este derularea procesului de portare ori a celui de anulare a portării, asigurarea protecției utilizatorilor finali, realizarea de statistici privind procesul de portare, precum și exercitarea atribuțiilor de supraveghere, control și sancționare.

ANCOM prelucrează aceste date cu caracter personal pentru îndeplinirea obligațiilor legale ce revin Autorității cu privire la implementarea portabilității numerelor ori pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau care rezultă din exercitarea autorității publice cu care este învestită Autoritatea potrivit legii, conform art. 6 alin. (1) lit. c) și (e) din Regulamentului (UE) 2016/679.

Datele sunt prelucrate de ANCOM în sistemul informatic care gestionează procesele de portare și sunt stocate pentru o perioadă de maxim 6 luni de la data introducerii cererii anulare a portării în sistem. Toate informațiile necesare privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu

caracter personal și libera circulație a acestor date sunt disponibile pe pagina de internet <http://www.ancom.ro/>, la secțiunea "GDPR".

IX. Prevederi referitoare la parametrii de calitate

Prin proiectul supus consultării publice ANCOM a propus abrogarea Capitolului 7 al Anexei la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3.444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor (CTC), care prevede parametrii de calitate ai serviciului de portabilitate a numerelor. **Unul dintre respondenți propune menținerea prevederilor acestui capitol, motivând că acesta este „unicul instrument” obiectiv prin care ANCOM urmărește procesul de portare pe o perioadă predefinită și pe baza căruia poate interveni atunci când se deviază de la limitele impuse.**

Decizia renunțării la sistemul parametrilor de calitate ai serviciului de portabilitate a numerelor a fost luată de Autoritate în urma experienței acumulate pe parcursul celor aproape 15 ani de la lansarea portabilității numerelor. Parametrii de calitate au fost concepuți înainte de lansarea portabilității, ca niște indicatori statistici, raportați la totalul numerelor portate, stabilind obiective care trebuiau atinse de furnizori. CTC prevedea că cinci dintre acești parametri sunt monitorizați în scopul asigurării desfășurării în condiții optime a procesului de portare, iar patru în scopul evaluării respectării obligațiilor impuse furnizorilor. Parametrii de calitate au fost concepuți ca un instrument la dispoziția ANCOM utilizabil și în situația în care operatorul BDC ar fi fost un terț, lucru care nu s-a concretizat.

Parametrii de calitate măsoară încadrarea în anumite termene tehnice prevăzute de CTC. Aceștia nu pot fi utilizați ca instrument de sancționare a furnizorilor întrucât depășirea acestor termene nu are tot timpul și în mod necesar ca și consecință depășirea termenului legal de asigurare a portabilității numerelor. Sancționarea furnizorilor cu privire la încălcarea obligațiilor referitoare la portabilitatea numerelor s-a realizat până în prezent și se va realiza în continuare pe baza unor încălcări punctuale care duc la nerespectarea dreptului abonaților de a-și porta numărul în termenul stabilit.

Parametrii de calitate sunt măsurați trimestrial, având astfel o întârziere mare față de evenimentele care au provocat depășirile de termene. Nu pot fi utilizați ca instrument rapid de detectare a unor probleme apărute la nivelul furnizorilor sau a BDC. Autoritatea are la dispoziție alte instrumente de monitorizare a BDC și a plângerilor primite de la utilizatori în acest scop. Având în vedere creșterea numărului de portări realizate (peste un milion anual), respectarea obiectivelor stabilite prin parametrii de calitate (variază între 4-15% cazuri fără întârzieri din totalul numerelor portate) nu garantează inexistența unui număr mare de cazuri individuale întârziate. Resursele alocate de ANCOM monitorizării situației globale a portabilității numerelor cu granularitate trimestrială pot fi utilizate mai eficient în scopul monitorizării pe perioade mai scurte care să asigure un răspuns mai rapid și eficient la situațiile apărute.

Din motivele arătate mai sus, care arată o deconectare apărută pe parcursul anilor între prevederile capitolului 7 al CTC și practica de monitorizare de către ANCOM a proceselor de portabilitate a numerelor, și întrucât există alte instrumente juridice și tehnice de monitorizare și sancționare a furnizorilor, ANCOM a propus abrogarea acestor prevederi. Acest lucru nu înseamnă că ANCOM va înceta monitorizarea permanentă a proceselor de portabilitate a numerelor și sancționarea furnizorilor atunci când este cazul. În plus, Autoritatea consideră că introducerea obligației de acordare a unor despăgubiri utilizatorilor în cazul întârzierilor va motiva furnizorii să respecte termenele aferente proceselor de portare a numerelor.

X. Introducerea unui nou motiv pentru respingerea portării

Un respondent propune completarea listei tehnice de motive de respingere a cererilor de portare de către FD cu un motiv nou pentru situația în care FD suspendă numărul pe motiv

de fraudă. Ca o situație de exemplu este oferită aceea în care operatorul suspendă numărul în urma constatării că abonamentul a fost încheiat cu acte false.

Introducerea unui nou cod tehnic de respingere a cererilor de portare de către FD implică o schimbare la nivelul BDC și al sistemelor IT ale tuturor furnizorilor implicați în procesele de portare. Prin urmare, o revizuire a listei motivelor de respingere ar trebui să fie bine justificată întrucât implică costuri noi și schimbări de proceduri ce ar putea afecta toți furnizorii. Prin proiectul de reglementare supus consultării nu a fost propusă revizuirea listei motivelor de respingere. Un motiv nou care vizează fraudele nu este suficient de specific astfel încât să fie aplicat în mod unitar de către toți furnizorii. Pentru a acoperi situațiile specifice apărute, lista existentă este suficient de largă (17 coduri) astfel încât să poată fi utilizate codurile actuale⁶. Din aceste motive ANCOM nu poate accepta observația primită.

Cu privire la exemplul oferit, FD are în conformitate cu reglementările în vigoare posibilitatea de a respinge o cerere de portare dacă consideră că abonatul nu are dreptul de a utiliza acel număr și nici nu se află în perioada de 30 de zile de la data încetării dreptului de utilizare a numărului. Printre codurile de respingere existente deja care ar putea fi utilizate într-o asemenea situație se numără codul 520 – Neconcordanță abonat-număr sau 530 – Date abonat nevalide.

XI. Solicitări de suplimentare a ariei de reglementare a prezentului proiect

Au fost primite câteva propuneri de la unul dintre respondenți care suplimentează aria de reglementare a proiectului supus consultării publice. Acest respondent propune prevederea posibilității finalizării portării prin suport radio, micșorarea termenelor de portare sau alternativ, extinderea programului de lucru al BDC, atât ca interval orar, cât și în zilele de sâmbătă și duminică, micșorarea termenului de răspuns al BDC la mesajele primite. Totodată, respondentul propune reducerea tarifelor care se percep între furnizori pentru realizarea portărilor, respectiv stabilirea acestora la același nivel, indiferent dacă se poartază numere fixe sau mobile, fără a aduce niciun argument în sprijinul acestei propuneri.

În ceea ce privește activarea serviciului la distanță, pe suport radio, în contextul portabilității, art. 75² alin. (4) teza a II-a din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare prevede că „ANCOM poate impune, în măsura în care este fezabil tehnic, ca portarea să se realizeze prin activarea serviciului la distanță, pe suport radio, cu excepția situației în care utilizatorul final solicită o altă modalitate de activare a serviciului.”. Activarea serviciilor la distanță se poate realiza în condițiile utilizării eSIM, facilitând schimbarea furnizorului atunci când schimbarea fizică a cartelelor SIM nu este fezabilă, este incomodă sau implică costuri mari, ceea ce este cazul în special în cazul serviciilor M2M. Proiectul de decizie se referă la ipoteza utilizării eSIM, aducând noutăți în această privință. La acest moment Autoritatea nu are indicii care să ducă la concluzia că o reglementare mai detaliată a activării serviciului la distanță atunci când se solicită și portarea numărului este necesară.

Referitor la micșorarea termenelor de portare, această măsură necesită modificări în cadrul sistemelor IT ale tuturor furnizorilor și costuri suplimentare. În ceea ce privește extinderea programului de lucru, în zilele de sâmbătă și duminică, considerăm că Autoritatea nu poate impune furnizorilor obligația de a lucra în zile care sunt stabilite libere prin lege. BDC îndeplinește anumite funcții care sunt realizate după închiderea programului de lucru, cum ar fi generarea fișierelor de sincronizare zilnice sau generarea unor rapoarte precalculate, anularea unor procese de portare ca urmare a nerespectării termenelor de realizare a anumitor activități. Termenul de răspuns al BDC este unul maximal și a fost stabilit pentru a acoperi situații de excepție. De regulă, acest termen este semnificativ mai mic.

⁶ Exemple de coduri care pot fi utilizate în cazuri de fraude, în funcție de situația concretă: 505 – SIM inexistent; 510 - SIM necorespunzător cu numărul; 520 - Neconcordanță abonat-număr; 525 - SIM sau Terminal CDMA furat; 565 – Portare negată de abonat etc.

Referitor la propunerea de reducere a tarifelor, Autoritatea subliniază că acest aspect nu face obiectul prezentului proiect, precizând în același timp că va analiza oportunitatea modificării tarifelor de portare care se percep între operatori când vor exista indicii că nivelul acestora poate influența negativ procesul de portare.

Faptul că numărul de numere portate este mereu în creștere și furnizorii care poartă un număr semnificativ de numere și au contact direct cu utilizatorii nu au solicitat astfel de modificări ne determină să considerăm că condițiile stabilite pentru asigurarea portabilității numerelor nu necesită, deocamdată, modificări.

XII. Observații referitoare la circumstanțierea încetării contractului cu furnizorul donor

Cu privire la art. 11 pct. 11 din proiect, un respondent propune reformularea textului propus în „scopul evitării unor situații în care furnizorul donor (FD), ca urmare a unei rezilieri a contractului simultan cu exprimarea opțiunii, în mod expres și individual, de a putea beneficia ulterior de portarea numărului pe o perioadă de 30 de zile, să genereze costuri suplimentare pentru abonat”.

Respondentul invocă textul din proiect potrivit căruia „4. Contractul cu furnizorul donor încetează în momentul finalizării cererii de portare.”

Mai precis, în ipoteza încetării contractului de furnizare a serviciilor de comunicații a cărui reziliere a fost solicitată de utilizatorul final și exercitării dreptului de a solicita portarea în intervalul de cel puțin o lună de la data încetării contractului, respondentul consideră că este posibil ca FD să genereze costuri suplimentare pentru abonat chiar dacă nu au mai fost furnizate alte servicii în perioada de după reziliere și până la exercitarea dreptului de portare.

În opinia ANCOM, nu este necesară reformularea textului pentru a elimina o posibilă interpretare în sensul în care un contract reziliat la solicitarea utilizatorului final încetează de fapt la momentul finalizării unei (potențiale) cereri de portare deoarece textul în discuție adresează situația în care un utilizator exercită acest drept pe perioada în care contractul este activ.

În mod evident, în situația rezilierii acestuia și a exercitării dreptului de a solicita portarea în intervalul de o lună de la data încetării contractului, textul în discuție nu mai este aplicabil deoarece contractul a încetat deja.

XIII. Alte observații/clarificări

Un respondent solicită o clarificare referitoare la art. 4 alin. (2) al proiectului supus consultării, care prevede că în scopul acordării de despăgubiri data convenită pentru portare este data comunicată abonatului de către furnizorul acceptor pentru realizarea portării, aferentă primului caz de portare validat dintr-un proces de portare. Se solicită clarificarea faptului dacă este vorba de validarea realizată de către FD sau validarea realizată de BDC.

BDC realizează în mod automat o validare a mesajelor CPF primite de la furnizorii acceptori, verificând anumiți parametri cum ar fi structura mesajului sau validitatea informațiilor conținute. Dacă BDC respinge mesajul CPF, acesta nu mai ajunge la FD, iar FA trebuie să retransmită un nou mesaj CPF cu datele corecte.

Data comunicată abonatului de către FA, la care se referă art. 4 alin. (2) este data prevăzută în CTC la pct. 2.2.: *După primirea răspunsului la cererea de portare de la FD, FA are obligația de a informa abonatul cu privire la data realizării portării (fereastra de portare) sau cu privire la motivele respingerii cererii, după caz.*

Răspunzând observației primite, în vederea clarificării acestui aspect, textul art. 4 alin. (2) a fost modificat astfel:

*„(2) În scopul acordării de despăgubiri data convenită pentru portare este data comunicată abonatului de către furnizorul acceptor pentru realizarea portării, aferentă primului caz de portare **validat de către furnizorul donor** dintr-un proces de portare.”*